

**STRATEGI PEMASARAN LAYANAN POS MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE - PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PASAR
PADA PT. POS INDONESIA TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

SISKA ARIFAH FAUZIAH

NPM: 20042010226

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

**STRATEGI PEMASARAN LAYANAN POS MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE - PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PASAR
PADA PT. POS INDONESIA TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

SISKA ARIFAH FAUZIAH

NPM: 20042010226

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI PEMASARAN LAYANAN POS MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE - PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)* UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PASAR
PADA PT. POS INDONESIA TULUNGAGUNG**

Disusun Oleh:

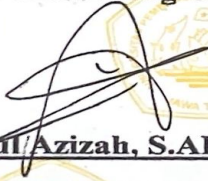
SISKA ARIFAH FAUZIAH

NPM. 20042010226

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Nurul Azizah, S.AB., M.AB

NIP. 199105012024062001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI PEMASARAN LAYANAN POS MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PASAR PADA PT. POS
INDONESIA TULUNGAGUNG**

Disusun Oleh:

SISKA ARIFAH FAUZIAH

NPM. 20042010226

Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 31 Oktober 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

Nurul Azizah., S.AB., M.AB
NIP. 199105012024062001

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dr. Dyah Widowati., SH., MH
NIP. 196408141993032001

2. Sekretaris

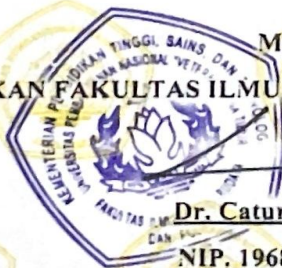
Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

3. Anggota

Nurul Azizah., S.AB., M.AB
NIP. 199105012024062001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Arifah Fauziah
NPM : 20042010226
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir (Skripsi) Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 11 September 2025
Yang membuat pernyataan



Siska Arifah Fauziah
NPM. 20042010226

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul **“Strategi Pemasaran Layanan Pos Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance - Performance Analysis* (IPA) Untuk Meningkatkan Daya Saing Pasar Pada PT. Pos Indonesia Tulungagung.”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini, tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Nurul Azizah, S.AB., M.AB selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan membantu dalam penyusunan proposal ini. Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis, baik dukungan moral, materil, maupun spiritual. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M,Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, M.M, M,A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Orang tua, kakak, dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Teman-teman UPN yang saling mendukung dalam perjalanan penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman di tempat kerja yang memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk meningkatkan mutu skripsi ini. Meskipun disadari adanya keterbatasan, namun penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat yang luas, terutama bagi pengembangan diri penulis sendiri dan juga bagi pembaca yang mengaksesnya.

Surabaya, September 2025

Penulis

ABSTRAK

Strategi Pemasaran Layanan Pos Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance - Performance Analysis (IPA)* Untuk Meningkatkan Daya Saing Pasar Pada PT. Pos Indonesia Tulungagung

Penelitian ini membahas strategi pemasaran layanan pos di PT. Pos Indonesia cabang Tulungagung di tengah persaingan industri jasa pengiriman yang semakin ketat. Tujuan penelitian adalah menganalisis kualitas layanan serta mengidentifikasi prioritas perbaikan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis Servqual digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, sedangkan IPA membantu menentukan atribut layanan yang perlu diperbaiki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keandalan, responsivitas, dan kecepatan layanan masih belum optimal. IPA menegaskan bahwa perbaikan pada kecepatan pengiriman, konsistensi pelayanan, serta respons terhadap keluhan pelanggan menjadi prioritas utama. Dengan perbaikan tersebut, PT. Pos Indonesia diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga daya saing perusahaan tetap terjaga.

Kata kunci: strategi pemasaran, kualitas layanan, Servqual, IPA, PT. Pos Indonesia.

ABSTRACT

Marketing Strategy for Postal Services Using Servqual and Importance–Performance Analysis (IPA) To Improve Market Competitiveness at PT. Pos Indonesia Tulungagung

This study examines marketing strategies for postal services at PT. Pos Indonesia Tulungagung amid increasing competition in the courier industry. The objective is to analyze service quality and identify priority improvements using the Service Quality (Servqual) method and Importance-Performance Analysis (IPA).

A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation. Servqual was applied to evaluate the gap between customer expectations and perceptions, while IPA was used to determine service attributes requiring improvement.

The findings reveal that reliability, responsiveness, and delivery speed remain less than optimal. IPA highlights delivery timeliness, service consistency, and responsiveness to complaints as top priorities for improvement. Addressing these aspects is expected to enhance customer satisfaction and loyalty, thereby strengthening the company's competitiveness in the logistics service market.

Keywords: *marketing strategy, service quality, Servqual, IPA, PT. Pos Indonesia.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Secara Teoritis	9
1.4.2 Secara Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan teori.....	15
2.2.1 Pemasaran.....	15
2.2.2 Strategi pemasaran	15
2.2.3 Pemasaran Jasa	18
2.2.4 <i>Servqual Method</i>	22
2.2.5 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.2.6 Daya saing	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Fokus Penelitian.....	32
3.4 Objek dan Informan Penelitian	32
3.4.1 Objek Penelitian.....	32

3.4.2 Informan Penelitian	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Wawancara	34
3.5.2 Observasi.....	35
3.5.3 Dokumentasi	36
3.6 Sumber Data.....	36
3.6.1 Sumber Data	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Reduksi Data	39
3.7.2 Display Data (Penyajian Data).....	39
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	39
3.8 Keabsahan Data	40
3.8.1 Uji Kredibilitas.....	40
3.8.2 Transferability (Keteralihan)	41
3.8.3 Dependability	41
3.8.4 Confirmability (Dapat Dikonfirmasi)	42
3.9 Analisis <i>Servqual</i> dan IPA	42
3.9.1 Service Quality (<i>Servqual</i>)	42
3.9.2 Important Performance Analysis (IPA)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Logo Perusahaan	46
4.1.2 Struktur Perusahaan	47
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	51
4.1.4 Lokasi Perusahaan	52
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	53
4.2.2 Analisis Strategi Pemasaran Layanan Menggunakan Metode <i>Servqual</i>	56
4.2.3 Analisis Strategi Pelayanan Pemasaran Pelayanan Menggunakan Important – Performance Analysis (IPA)	62
4.2.4 Analisis Daya Saing Pos Indonesia	65
4.2.5 Interpretasi Hasil Wawancara terhadap Kuadran IPA	68
4.3 Pembahasan.....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN I INTERVIEW GUIDE.....	85
LAMPIRAN II HASIL INTERVIEW.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Data Kinerja Pendapatan Kantor Pos Tulungagung Bulan Januari – Juni 2023	6
Tabel 4. 1 Hasil wawancara dengan kepala kantor, pegawai, dan pelanggan PT. Pos Indonesia Tulungagung.....	..69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4. 1 Logo Pos Indonesia	46
Gambar 4. 2 Struktur Perusahaan PT. Pos Indonesia.....	47
Gambar 4. 3 Lokasi Kantor Pos Tulungagung.....	52
Gambar 4. 4 Sosialisasi dan Pelatihan Agenpos Kab. Tulungagung	54
Gambar 4. 5 Standar Pelayanan Kantor Pos Tulungagung.....	58
Gambar 4. 6 Akun Instagram Kantor Pos Tulungagung.....	59
Gambar 4. 7 Greeting Customer Kantor Pos Tulungagung	60
Gambar 4. 8 Layanan Pelanggan	61
Gambar 4. 9 Pelatihan Rutin Karyawan Kantor Pos.....	67
Gambar 4. 10 Aplikasi Pos Indonesia Kerja Sama dengan Pembayaran Digital.	68
Gambar 4. 11 Kuadran	74